

ABSTRAK

Antrian adalah batas menunggu dari suatu kesatuan permintaan pelayanan di tempat pelayanan, kesatuan pelayanan biasa disebut dengan pelanggan dan alat dimana seseorang telah dilayani biasa disebut dengan pelayanan. Sedangkan sistem antrian adalah pelayanan kedatangan pelanggan, waktu tunggu pelayanan jika tidak segera dilayani, dan waktu tunggu untuk dilayani, serta meninggalkan sistem setelah dilayani. Antrian tersebut terjadi pada antrian seorang pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang, yaitu pada pelayanan umum, yakni kelas IA, kelas IB, kelas II, dan pelayanan khusus, yakni Kelas II, kelas IIIA, dan kelas IIIB. Pasien merupakan pelanggan sedangkan kelas merupakan pelayanan yang semuanya tergabung dalam sistem antrian. Fenomena antri untuk rawat inap memang tidak terlalu terlihat oleh kasat mata, akan tetapi ketika suatu wabah terjadi yang mengharuskan banyak pasien rawat inap, pihak rumah sakit akan lebih siap dengan kapasitas yang dimiliki. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu model yang tepat untuk menggambarkan sistem antrian dan ukuran kinerja sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas sistem yang ada. Dari data yang diperoleh maka model yang terbentuk adalah $(M_i/M/4):(NPRP/\infty/\infty)$ untuk pelayanan umum, dan $(M_i/M/4):(NPRP/\infty/\infty)$ untuk pelayanan khusus.

Kata Kunci : Sistem Antrian, RSUD Kota Semarang

ABSTRACT

The queueing is a limited waiting about a united service order at some places of services, united service is called customer and where someone have served is called service. Whereas queueing system is arrived service, waiting times if customer is waiting for service and waiting times for service, and departure from system that have served. That queue happened at the time patient in the queue to get opname service in RSUD Semarang, that is general service, namely IA class, IB class, and II class, and special service, namely II class, IIIA class, IIIB class. Patient as a customer while class as service that include in the queueing system. Phenomenon queue for opname is not clear to see with visual, but when the disease happened that it must need to opname, hospital in charge will be ready with hospital's capacity. Because of that, it needs a suit model to explain queueing system and measures of effectiveness as a guide to repair quality system. Depend on the data that have collected, so the model are $(M_i/M/4):(NPRP/\infty/\infty)$ for general service and $(M_i/M/4):(NPRP/\infty/\infty)$ for special service.

Keyword : *Queueing system and RSUD Semarang*